



**Hoe je zorgmijders met succes benadert: ‘Zij willen best hulp, maar ándere hulp’
Het gaat erom hoe de hulpverleningsinstantie te werk wil gaan en daarbij de mens centraal stelt.**

De praktijk, 'Een cliënt vertelt: “Ik wil geen hulpverlener, ik wil gewoon hulp.” Impliciet zei de cliënt dat hulpverleners vaak iets fout doen. Dat heeft te maken met de houding. van hulpverleners geeft de cliënt aan. De hulpverlener deelt zijn ervaringen als spreker op het Congres Onbegrepen en zorg mijndend gedrag. Hij geeft aan: 'Mijn insteek is altijd: regels moeten er zijn voor mensen. Werken ze niet? Dan gaan we er creatief mee om.' 'Laatst kreeg ik de hulpverlener het verzoek of ik langs wilde gaan bij een mevrouw'. 'Het lukte mij een afspraak te maken. Maar een uur voordat ik haar zou opzoeken, belde ze en zei: “je zult best aardig zijn, maar onze afspraak gaat niet door. Ik schaam me dood, want het is hier een teringzooi. Ik wil je niet ontvangen in deze bende. De hulpverlener speelde in op de reactie van de cliënt door aan te geven: : “Ik kom niet voor de spullen, maar voor jou. Ontvang je mij dan toch?” Dat deed ze. Zij bleek een intelligente dame, die zwaar verslaafd is aan drank en in een vervuilde woning leeft.'

Negatieve spiraal:

Zorgmijders zoals deze mevrouw zijn vastgelopen in het leven, vertelt de hulpverlener. 'Hoe dat komt? Daar kunnen allerlei redenen voor zijn. Sommigen kregen binnen korte tijd te maken met meerdere, grote verliezen: van een baan, partner en kind. Anderen hebben een aandoening, zoals autisme of een lichte verstandelijke beperking, of een trauma. Zij hebben gemeen dat ze in een negatieve spiraal zijn beland.

In Nederland neemt het aantal politiemeldingen van mensen met verward en/of onbegrepen gedrag toe. De dagelijkse praktijk waarin je mensen tegenkomt met onbegrepen gedrag is buitengewoon uitdagend. Het betreft onder meer mensen met dementie, verstandelijke beperkingen, verslavingsproblematiek en degenen die betrokken zijn bij ggz-trajecten en dak- en thuislozen.

Hoe benader je deze mensen? Hoe bied je de juiste hulpverlening aan de cliënt? Hoe verbeter je de samenwerking met derden zoals de politie? Hoe ga je om met tegenstrijdige belangen van de cliënt en de gemeente? Hoe doorbreek je weerstand bij de cliënt als zij dingen moeten doen die ze niet willen?

Ze zijn teleurgesteld in hun omgeving, drijven steeds verder af van de maatschappij, hanteren eigen normen, hebben een eigen wereldbeeld. En dan komt op een gegeven moment de politie aan de deur, of de gemeente, of de woningcorporatie. Bijvoorbeeld omdat burens tank of vervuiling hebben gemeld. Vervolgens worden mijn collega's en ik ingeschakeld om deze mensen te helpen. Maar zij lijken niet open te staan voor hulp.'

Andere zorgvragers:

Eigenlijk zijn er twee groepen zorgmijders, stelt de hulpverlener. 'De eerste groep vermijdt alle contact. Dat zijn degenen waar je door de brievenbus roept, op het raam klopt. Maar zij doen niet open. Daarnaast is er ook een groep die mij hartelijk ontvangt en een gezellig praatje maakt. Maar de zorg die ik ze graag wil geven en waarvan de maatschappij zegt: die hebben ze nodig, die mijden ze.

Toch lukt het mij uiteindelijk meestal om beide groepen een vorm van begeleiding te bieden. In de acht jaar dat ik als hulpverlener dit werk doe, zijn slechts twee cliënten erin geslaagd om mij buiten de deur te houden. De term “zorgmijders” klopt in mijn ogen dan ook niet. Ik zou hen liever “andere zorgvragers” noemen. Want eigenlijk willen deze mensen best zorg of begeleiding, maar op een andere manier. Een cliënt vertelde mij: “Ik wil geen hulpverlener; ik wil gewoon hulp.” Impliciet zei hij dat wij hulpverleners vaak iets fout doen. Dat heeft volgens mij te maken met onze houding.'

Angst, wantrouwen, regie:

Als hulpverlener vind ik de grondhouding van de hulpverlener als persoon het allerbelangrijkste. Veel belangrijker dan methodieken. Het begint al met hoe je ergens binnenstapt. Je moet bij deze groep niet binnenkomen als de sociaal werker met zijn mooie laptoptas, doelen en zorgplannen. Daar zijn ze allergisch voor.

De hulpverlener geeft aan: 'Vanuit de presentiebenadering. In het kort houdt deze in: er zijn voor de ander. Ik zeg tegen de cliënt: "Ik kom niet voor problemen en oplossingen; ik kom voor jónú." Als dat je insteek is, kom je meestal binnen bij mensen. Al vergt het soms een lange adem'.

'Bij zorgmijders zijn drie kernwoorden belangrijk: angst, wantrouwen, regie. Zorgmijders zijn angstig door wat er op ze afkomt. Het kost ze moeite om aangehaakt te blijven bij de samenleving, bijvoorbeeld door gebrekkige digitale vaardigheden. Verder is hun netwerk meestal klein en wantrouwen ze iedereen. En ze willen graag zelf de regie houden.

Als je mensen wilt bereiken, moet je daar rekening mee houden, geeft de hulpverlener aan. Hoe je dat doet? Een voorbeeld. Als ik bij mensen met **hoarding** kom die tussen een enorme berg spullen leven, geef ik ze de garantie dat ik niks zal weggooien zonder hun toestemming. Daarmee neem ik angst weg en geef ik regie en een stukje vertrouwen.' (**Hoarding staat voor: verzameldrang**) 'Als je als hulpverlener duidelijk maakt dat je er echt voor hen bent, komt er na verloop van tijd eigenlijk altijd een "retourgift" van zorgmijders. Bijvoorbeeld dat je toch samen wat kunt opruimen. Hun ideeën daarover zijn voor mij altijd leidend. Natuurlijk, soms zie ik hoe het effectiever en efficiënter kan. Maar de cliënt houdt de regie.

Gedrag zien in de context:

Het gaat soms ook mis geeft de hulpverlener aan. 'Ik ging eens samen met iemand van de woningbouwvereniging naar de flat van een cliënt. Die werd toen vreselijk boos en achtervolgde ons met een mes. Onbegrepen gedrag? Ja. Maar dat heeft altijd een signaalfunctie. Achteraf besepte ik dat hij het gevoel kreeg dat we hem zijn regie afpakten in zijn eigen, veilige omgeving. Je moet gedrag zien in een context, je moet het lezen. Je kunt het ook sturen of voorkómen door in te grijpen in die context. Deze cliënt noemt zichzelf "mensenschuw". Die wordt ontzettend bang als er twee personen tegelijkertijd binnenwandelen. Dat hadden we ons vooraf beter moeten realiseren.

Rolverdeling:

De hulpverlening krijgt meestal vanuit de gemeente – via een instantie, zoals politie, GGD, Brandweer, woningcorporatie – de vraag om bij een zorgmijder langs te gaan. Als hulpverlening werken we intensief samen met deze ketenpartners. Een heldere rolverdeling is daarbij belangrijk. Ons doel is: er zijn voor de cliënt. Doelen van onze partners zijn bijvoorbeeld: klachten van buurtbewoners verminderen, zorgen voor een veilige omgeving, de hygiënische toestand verbeteren. Laatst wilde een woningbouwvereniging dat een cliënt voor een bepaalde datum zijn huis zou schoonmaken. Of de hulpverlening dat maar even wilde doorgeven. Maar dat mogen ze zelf doen. Ik wil als hulpverlener enkel opkomen voor de belangen van de cliënt. Tegen hem zei ik: "Goh, jij hebt een probleem met de woningcorporatie, wat vervelend. Wat kan ik nu voor jou betekenen?"

Zorgspagaat:

Als hulpverlener bevind ik me vaak in een "zorgspagaat". Enerzijds heb ik te maken met eisen van financiers: zorgkantoor, zorgverzekeraars, gemeente. En met regels vanuit de organisatie waar ik voor werk. Zij willen afspraken zwart-op-wit stellen. Anderzijds heb ik te maken met cliënten die intakegesprekken en zorgovereenkomsten afwijzen en weigeren hun handtekening ergens onder te zetten. Ik ga geen oorlog voeren om een handtekening af te dwingen, met het risico dat ik buiten kom te staan. Dan ga ik liever transparant het gesprek aan met de organisatie, om uit te leggen dat we te maken hebben met een zorgmijder. Dan kom je vaak toch wel tot een goede oplossing.'

Creatief: Mijn insteek is altijd: regels moeten er zijn voor mensen. Werken ze niet? Dan gaan we er creatief mee om. Zo zou ik volgens de hygiëneregels niet langs mogen gaan bij cliënten waar het stinkt, koud is, ongedierte rondscharrelt. De GGD zegt dan: "Dit is niet verantwoord, je kunt hier ziek worden." Dat snap ik, maar ik denk ook: er zit hier een mens. We willen dat die mens weer een leven kan leiden. Daarvoor is het wel nodig dat ik hem zie, dat ik zijn verhaal hoor. Pas als je mét iemand bent, kun je er vóór iemand zijn.' (**Bron: Zorg en Welzijn**)